

# 最新诉讼服务演讲稿(实用7篇)

演讲，首先要了解听众，注意听众的组成，了解他们的性格、年龄、受教育程度、出生地，分析他们的观点、态度、希望和要求。掌握这些以后，就可以决定采取什么方式来吸引听众，说服听众，取得好的效果。那么演讲稿怎么写才恰当呢？以下是我帮大家整理的最新演讲稿模板范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 诉讼服务演讲稿篇一

尊敬的各位领导，同事们：

大家好！我演讲的题目是《责任塑造优质的服务》

有一种力量是从你那个跳动的心中发出的，它会指引你去做你认为重要的事，并且一定会竭尽全力，这就是责任心。一个人只有有了责任心，才能有爱心，才能一步步成长起来，成为自己心中理想中的那个人。一个人能承担多大的责任，就能取得多大的成功，一件事你付出的责任心越大，成功的几率也就越大。因此，事业的成败往往与参与者是否有一颗责任心是分不开的。

今年是物业行业质量提升年，我作为一个物业项目经理，结合多年的工作经验，我认为只有从提升物业管理人员的责任心上入手，树立物业管理人员服务群众、业主至上的服务精神，才能提升物业服务质量。即责任塑造优质的服务。

记得这样一个故事，虽然发生的时间很久远，但却深深的烙在我的脑海里，历经岁月的潮水席卷拍打，它也未曾被遗忘，却愈加的清晰，每每想起都让我感触良多。那时我刚刚参加工作不久，是一个小区的物业管理人员，由于初次接触物业管理工作，因此还不是得心应手。我每天的工作就是看望小

区内的孤寡老人，询问记录他们的需求，然后帮忙解决。其中有一个老奶奶给我的印象特别深刻，她穿着朴素大方、干净整洁，浑身透露着一股优雅的气质，说话轻声细语，像四月的春风，听着让人舒服，虽然年岁已老，但站在那儿就像一棵青柳，让人心生敬意。

每天傍晚六点，老奶奶准时下楼，来到物业的公示栏前看一看，然后向大家微笑着打招呼，出去了，身边总时会带着他的女儿，她女儿很文静，不说话，面无表情，总是小心翼翼的躲在老奶奶背后。有一天，我突然意识到已经有好几天没见老奶奶的身影了，于是买了点水果，急忙去她家看她，敲了几声，屋里静悄悄的，我心中一怔，预感到事情不妙，于是叫来了社区民警，打开房门，进去一看，老奶奶躺在床上，已经非常的虚弱，地上是摔碎的玻璃杯碎片，她的女儿趴在她的身边，眼神空洞可怜，我们急忙把老奶奶送到医院，经过救治，老奶奶恢复了精神。她向我道出了事情的缘由，原来那天她感冒了，浑身无力，去拿水杯喝药的时候，不小心摔碎了杯子，她的女儿精神不好，听到摔碎的声音，吓得大喊大叫，她只能极力的安抚她的女儿，让后抱着她静静的睡去。老奶奶告诉我说，她没想到她还能活着，是我让他重新幸福的活着。

我想这就是物业工作者认真负责的意义所在吧！能够给予别人活着的勇气和快乐。这就是物业工作者的一颗责任心，像一场春雨，滋润绝望者的心灵，给他们慰藉和希望。这就是物业工作者的精神，服务业主，奉献自己。

林肯说：“每一个人都应该有信心，人所能负的责任，我必能负；人所不能负的责任，我亦能负。如此，才能磨炼自己，求得更高的知识而进入更高的境界”。物业管理工作亦是如此，只要心系小区群众，用高度的责任心来塑造优质的服务，就一定能使物业服务质量“更上一层楼。”

## 诉讼服务演讲稿篇二

尊敬的各位领导：

晚上好！

我叫董素娟，是德兴农村信用银行绕二支行的一名柜员。在从业将近一年半之时，我很高兴有这次演讲机会能让我表达下我对银行的所见所感。我演讲的主题是我服务我快乐。银行怎样才能生存？靠什么生存？相信很多人跳入脑中的有一个字，钱。但更深层次的讲，是靠客户。

不管是资产业务、负债业务和中间业务，没有客户，资金来源不足，放贷对象没有，银行必然无法存在。能否真正做到以人为本，以客户为本，是竞争取胜的关键。银行之间竞争的焦点之一就是服务。用什么样的服务理念指导服务活动，对于能否赢得竞争优势，把握经营制胜的主动权十分关键。这银行服务礼仪的本质就是尊重，被尊重是一件快乐的事。我们在服务过程中，在尊重别人的同时就是尊重我们自己。这一年，我很高兴见证到了德兴农村信用合作银行的服务改进方面的突变，在办理业务时做到文明优质，这包含在我们对客户的关切问候，“你好”“请问您办理什么业务”“请慢走”，也包含在……自己举例……良好的服务当然不只是停留在礼仪上的文明，更重要的是在内心。曾经有一个单位要招聘一名部门负责人，面试题只有一道：“谁为你发工资？”这实际上考核的是服务意识的问题。最后只有一个人被录取了，他的回答是：“顾客为我发工资，因为顾客给我们带来效益；单位为我发工资，因为是单位给我提供了展现自己的平台；我自己为自己发工资，因为一切还要靠自己的奋斗努力”。作为一个银行从业人员也一样，离不开顾客，单位和自己本身。

其实，只有用高质量的情感服务接待每一位客户，才能使客户以更大的热情对我行予以关注和支持，银行与客户的关系

才能步入良性循环的轨道。在服务中，我们应该想客户所想，体察客户心理，为客户提供满意的服务。在服务中，我们应该追寻快乐，对客户以亲友相待，以微笑的面孔、百倍的热情迎接每一位客户的光临。而客户对我们工作的满意创造了我们在工作中的快乐。

作为农村信用银行的一名员工，我也非常希望我行与客户的关系和谐融洽。坐在窗明几净的办公桌前，我们应该心怀感激，感激上级行让我们拥有干净明亮的办公环境；感激上级行、网点主任在工作中给予的指导，生活中给予的关怀；感激同事们在工作中给予的帮助；更感激我们的客户，是他们的谅解和支持，点燃了我们服务的热情。我服务我快乐，从我做起，从现在做起，我们要以快乐的情绪投入到工作中，从工作中收获快乐。

在实际工作中，人们往往把服务理解为态度，即态度好=服务好。其实不然，服务有其更深刻的内涵，并且与执行规章制度之间有着密不可分的联系。通过几年来与牡丹信用卡持卡人的接触，我有如下的感受：规章制度是规范客户服务的一种模式，而服务是通过实施有效的具体手段落实规章制度，二者相辅相成，相互依存，缺一不可。

谁都知道，与客户直接打交道既累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜；满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……总之，各种各样的人们来往交替，使我与许多客户结下了不解之缘，以真诚服务换客户真情，使我们的工作生动而多彩！

例一：那是一个忙碌的夏日。柜台前挤满了等着办业务的客户。一位30岁左右姓刘的女士到柜台前要求增办附卡，因未

带能证明与附卡申办人关系的有关材料而遭到经办员的拒绝。刘女士心有不甘而不肯离去，坚持要求与负责人面谈，商量一下能否帮助解决。虽然我当时正忙于起草一份重要的通知，还是放下了手中的笔。

我走出柜台，看过她填写的申请表，又通过电脑调阅她的存档资料，发现刘女士用卡已三年有余，帐户情况良好，从未出现过超限额透支或透支不还的情况。总体感觉是诚实守信的人，就请她在申请表空白处注明：附卡申办人确系主卡持卡人之夫，若附卡发生透支，主卡持有人负责无条件偿还。于是，我在申请表上的负责人处签章，同意为其增办附卡。

本来以为事情顺利解决，可没想到又节外生枝：经办员在办理过程中发现附卡申办人为此户的担保人（三年前为其担保时二人为朋友关系），若现在改做附卡申请人还需重新找人担保并提供新担保人的有关资料。在向她讲明情况后她提出让其夫既作为附卡持卡人又作为担保人的要求。按我行的有关规定，担保人与持卡人不能是夫妻关系，这样看来刘女士非得来第二趟不可了！

这时，刘女士一脸失望，并流露出一些不满之意。我也感到在她来电话咨询时我方工作人员未主动提示也有责任，再让客户跑路也确感不安，于是问她能否立即找到新的担保人，答曰：没问题。我按她填写的新担保人工作单位的联系电话与担保人联系，对其讲明担保责任并传真过去担保责任书，请其签字确认后连同其身份证复印件再一同传真过来。

当一切手续完备，经办员将带烫金字的两张亮晶晶的新卡片递到客户手中时，那一脸灿烂的笑容足以证明她心里的满意程度。

一事一议要求申请人提供必要的身份证明资料以供发卡机构进行核实，是确保申请人的真实身份、信用程度、偿债能力等的一种手段。与担保人核实，是为了让担保人明确其所要

承担的责任和应尽的义务。在保证这两方面的资料真实可信的前提下，灵活掌握核对方式，为申请人提供一定的方便，既不违反我行的规章制度，又灵活、适度地为申请人提供个性化、快捷的服务，是服务手段的延伸。

事后，这位刘女士来信表示：她和其夫会成为我行永远的、忠诚的持卡人。

例二：一天，一位老先生要求将已过有效期的信用卡销户。本来一切手续完备，只需几分钟就能办好的事却因计算机突然发生故障而无法实现。工作人员和客户都很着急。

这位老先生十分焦急，在柜台外来回踱步，并一再声明因为离其单位路途遥远而不希望再次跑路，几次询问多长时间能修好。而此时计算中心仍然无法确定何时能解决问题。工作人员虽一再安慰他别着急，可无法解决具体问题，再好的态度也显得苍白无力。

再三考虑后我与老先生商量，问他是否有我行储蓄网点的活期存折。在得到肯定的答复后，我与他核对了卡内的存款余额并记录了他的存折号及联系电话，告知他待故障排除后我可以替他吧信用卡销户，再把钱存到他的活期存折内，所有手续办妥后打电话通知他，请他在方便的时候再到附近的储蓄网点补登存折。老先生的一脸阴云立即散尽，连声致谢，倒让我不知所措了。

一事一议按规定，信用卡销户时，必须由持卡人在销户清单上签收，以证明是持卡人本人所为。而当时由于计算机通讯故障无法做销户业务，问题是由银行单方面造成的，与持卡人无关，让持卡人再次往返从情理上说不过去。我方在销户清单上批注办理原因，并注明转存的存折号，确保此笔存款不会落入他人帐户，未背离制订制度的初衷，并能做到保证持卡人存款的绝对安全。以这种灵活的方式处理，从根本上保障了银行良好的信誉。

例三：一次，一位客户因卡片上的磁条损坏而需要重新制卡，可每当重新制卡密码就会恢复到初始状态。该持卡人未保留初始密码，则无法进行一些需使用密码的交易。按我行有关规定可以申请补做密码，但必须由本人申请并于3个工作日后领取。

但该持卡人表示：3天后不能亲自前来领取。并对我行的有关规定表示不满，还提了一些诸如atm不能实行24小时服务，不便取款；一些网点的工作人员业务知识不全面，不能满足他的需求；一些行业不能用卡结算等一些意见。

我想，问题的焦点是持卡人不想再来一次而在找借口，虽可考虑采用其它方式，但原因必须向他阐明。于是我向他解释：由于卡片保管不善或使用不当常会影响磁条的寿命，磁条受损后，持卡人修改过的密码就无法确认，如果没有恢复初始密码这一功能，在磁条无正常功能的情况下，既无初始密码又无修改过的密码，怎么使用持卡人听后表示理解，可3天后不能亲自前来领取密码信封的实际困难怎么解决我向其建议：如果可以指定某人代理领取密码信封，可在申请补制密码的当时写一份委托书，3天后由其指定的委托人凭身份证代为领取。听到这样的建议持卡人表示可以接受，并对我们设身处地为他解决具体困难表示感谢，还表示对所提的其它意见也不用在意了。

一事一议密码信封不可以代领是基于对持卡人帐户安全性保证的需要。如果某人提出要求代领而我方无法确认是否存在代领这个事实，确实不能代办。但持卡人主动提出请他人代领，且手续严谨不会出现冒领的风险（我行将把委托书作为补制密码及领取密码说明的附件）。既对持卡人帐户安全负责，又提供了一定的方便。在办理业务过程中经常会出现这样的情况：当一个焦点问题没有得到解决的时候，持卡人可能会东拉西扯，提出若干的不满，如果我们不是单纯的拒绝了事，而是帮他出主意、想办法，在不违反制度规定的前提下，通过其他途径把焦点问题解决好，另外一些非焦点问题

也就迎刃而解了。

例四：一位持卡人在异地某储蓄网点请求取现时被告知其手中的卡已被止付，经办员按照有关规定准备没收该卡。持卡人表示极大的疑惑与愤慨，请求该网点与我方联系并解释清楚要扣卡的原因。

我行电脑资料显示：该户的担保人已经解除了对该户的担保责任关系。根据有关规定，只要担保人办理撤保手续，该卡必须被止付，而受理网点在受理时发现卡号被列在止付名单之内就有权将卡没收。

持卡人了解此事的原因后虽对我方的做法表示理解，但还是请求支取xx元现金，否则出差在外无法返回。我查询了该户的帐户情况，无超限额透支及不良记录且有足够的余额可支付。于是，请持卡人做出书面承诺：返京后及时办理换保手续。然后请授权中心受理此户的请求，允许其支取xx元。持卡人转怒为喜，并对我方的做法表示赞赏。

一事一议受理撤保手续后对被撤保户做止付处理，是为保障撤保期间避免持卡人恶意透支而采取的一项对原担保人负责的保护性措施，如果撤保后该卡不被止付而仍可使用，引起透支时再要求原担保人承担还款责任，担保人有权拒绝偿还。

但是具体到该户，此持卡人帐户无恶意透支历史，因被动撤保，在不知晓的情况下，无主观透支的恶意，在有足够余额的帐户内支取xx元不会给银行和原担保人造成任何损失。原则上不违反制度规定，又为持卡人解决了燃眉之急。该持卡人一再表示变更担保人后继续用卡，表现出了对我行的忠诚度。

例五：所谓灵活满足持卡人的要求，也不是无原则的，如果对对方的要求是无理的，我们会在讲清不能受理的原因后，义正辞严地加以拒绝。

一次，一位准贷记卡持卡人找来提出，因用卡消费后忘记存款，造成150余元的金额在1年多的时间里产生100余元的透支利息，他表示因为不是主观上想透支，是否可以同意不支付或少支付透支利息。并一再说：“我是善意的，电脑应该能区分，让我交这么多利息从感情上接受不了！”

我向持卡人解释：我行信用卡章程明确了为持卡人提供的准贷记卡服务项目中包括：当备用金帐户余额不足支付时，可在银行规定的信用额度内透支。而持卡人在信用额度内消费时电脑只能根据程序设置判别消费金额是否在规定的限额内，以及是否交易，不具备人的智商水平，无法以人的思维和感情判断持卡人当时是否受主观意识的支配，以及主观上是否想透支，只是按程序设计的命令连续计算透支利息。从某种意义上说，计算机是冷酷的，没有人的思维和感情。虽然从感情上接受不了，也只能接受这个客观事实。因此，此笔利息不论多少，必须由持卡人承担。持卡人虽极不情愿，但不再提出异议。

一事一议当持卡人对信用卡业务知识了解不够或产生误解时，一方面要向其耐心解释，阐明我行不能受理的原因，另一方面要讲明我行的制度规定，要坚持原则。

例六：一天中午，远郊的一个储蓄所将电话打到我处某科室咨询：几个客户于早9：00在该所为异地一持卡人办理存款9万元，12：00又来要求取消这笔业务，能否受理取消。虽然从未受理过类似的业务，但我凭以往相关的经验，认为不能取消，以往的做法是：只有当收款方银行退回汇款后，我方再通知汇款人办理取消。这样，汇款需要在两地银行之间做一次“往返旅行”。原因很简单：经银行受理过的手续完备的凭证在汇款人手中已保存3个小时，在如此长的时间里，持凭证的人做过哪些事情无从知晓，也无法判断。于是我通过电话询问汇款人为什么要取消。对方回答了若干个客观理由，又提出因为对方持卡人着急用钱，怕到帐晚而贻误商机。我委婉地向他解释不能取消，但如果是因时间问题我行可以尽

最大努力想办法提高效率。于是我请储蓄所的负责人用银行内部的划款凭证将此笔存款划到其上级单位的联行，并立刻将划款凭证递送到上级行，要求联行当天受理划转，这样可缩短汇款的在途时间，保证对方次日就可收到。客户接受了我的建议，不再提出异议。一事一议银行出具的凭证具有法律效力，在已受理过且手续完备的凭证离开银行3个小时的时间里，如果有人利用这个凭证做一些其它事情，无形中等于银行为其提供了方便。所以不能受理这笔业务的取消请求。

果然，此事发生后不久，就接到与此情况极为相似的一个投诉电话：一家公司在接到买方的付款凭证的传真件后即给买方发货，可货已发出2个多月，3000万元的货款仍未到帐。该单位财务人员误以为是我行有意滞压这笔汇款而不及时入到单位帐户中，强烈要求找行长投诉解决。我向她解释，我行绝对不会这样滞压汇款，问题可能发生在汇款方。应立即通过该单位的开户银行向汇款方银行发查询书，如果款根本未汇出或是一张假汇款单的传真件，就应通过公安部门解决了。我的提醒使她恍然大悟，表示以后不再凭传真件做商品交易，要立即到开户银行办理查询和报案。并就她对我行产生的误解表示了歉意。

综上所述，我们在日常工作中要做到既坚持原则，保证银行资金的安全、维护发卡机构和银行的信誉，又要保障持卡人利益不受侵犯，在持卡人用卡受阻或遇到困难时，想方设法为持卡人解决具体困难，灵活而不失原则，因人、因事而异，为持卡人提供带有个性化的、周到的服务。

在实际工作中经常以换位思想去观察、体验客户的具体需求，不断充实和丰富服务工作的内涵，做到：以我真诚换客户真情，就能真正实现牡丹信用卡“安全、方便、快捷”的服务承诺。

## 诉讼服务演讲稿篇三

尊敬的各位领导，同事们！

今天我的故事题目是：用心服务感动你我

著名作家魏巍曾经在书中写过这样一句话：“在我们的时代里，任何平凡的工作，都具有不平凡的意义，任何平凡的劳动，都可以创造出不平凡的奇迹”。

我是一名金昌烟草的客户经理，经过这两年多营销工作的感受和经历，作为一名营销战线上的一线员工我深感自豪，同时也感到了肩上责任的重大。因为，我虽是一名普通的客户经理，但我的一举一动、一言一行，代表着企业的形象。也就在走上工作岗位的那一刻，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的客户经理。

有人说，营销的工作是枯燥的，但我说，客户经理的工作是神圣的。去年开展网上订货的时候，很多商户都对网上订货工作不理解，不支持，甚至一度出现抵触心理。记得建设路上有一个商户在我开展网上订货宣传初期就明确表示自己条件有限，不愿意网上订货。因为当时在店里的只有老板娘一个人，所以我没有继续宣传。过了几天，当我再次去拜访的时候看见他们全家都在，老板的儿子正好上初中，当我提到网上订货的时候，她儿子抱怨说自己的计算机课程学得不是很好，期中考试都没及格。听到这些，我就顺便问了问他学得是哪些内容，听完之后我说我会用一周的时间教会他这些内容。当我说这些的时候店主也有些动心，但是碍于情面不太好意思再说下去，等我忙完针对该店的日拜访策略后，我告诉他们我会在每天晚上吃完饭就过来给孩子辅导计算机功课，老板娘充满感激的对我说：“你那么忙，怎么好意思让你给我儿子辅导功课啊……”当天下午我就带着电脑去他们店里给孩子讲解计算机基础知识。经过一周的辅导，孩子的计算机水平有了明显的提高，店主夫妇对我也一再表示感谢。

两周后当我再次去店里的时候，我发现烟柜上多了一台崭新的电脑，老板娘也高兴的对我说：“张经理，我也想网上订货，前两天我刚刚去买了台电脑，一是为儿子学习提供帮助，二是方便我网上订货，但是我们两口子文化水平都比较低，操作电脑也不是很熟练，你能不能再给我也教教怎么用电脑……”当我听到这些的时候，心里顿时涌出一股暖流，真的没想到商户会这么支持我，当即我就打开电脑现场给她讲解了一些电脑方面的基本操作方法。经过一下午的讲解，她已经能熟练操作新商盟软件，并学会了如何使用qq聊天、网上斗地主、看电影等内容。临出门时她极力挽留我在她家吃饭，我以还有其他事为由婉言拒绝了……

真情不“断货”，服务不“限量”。

我们的服务宗旨是服务好每一位卷烟零售户，我们将永无止境的追求服务的尽善尽美，真心诚意，急客户之所急，想客户之所想；从点点滴滴的小事做起，不厌其烦，满足客户需求，与客户建立起牢不可破、长期共荣的客我关系。

我用我的真情和热忱感动了一个又一个零售客户同时，也感受到了零售客户对我的关心和支持。

记得去年冬天，周末的大雪覆盖了城市和农村的每一个角落。周一我正好走访的是西坡农村的商户，开完周例会后由于出来的太急没带手套，只好忍着刺骨的寒风骑车驶向农村，等到了第一家零售户店门口时双手已经冻得麻木了，当我拿着上网本走进店门的时候，李师傅吃惊的看着我满身的积雪说：“张经理，怎么这种天气你也出来跑市场啊？”我开玩笑的说：“李师傅，我们的工作就是定期拜访你们，别说下雪，就是天上下刀子我们也得过来啊~”李师傅笑着迎我进门后，我随即打开电脑为李师傅耐心细致的讲解了网上订货的操作流程等内容。半小时后李师傅已经在我的指导下能熟练操作电脑进行网上订货。讲解和寒暄过后我向李师傅道别，并发动摩托车奔向另一位客户，可没走几步，突然听见有人在后

面叫我，回头一看原来是李师傅在后面追了上来，正当我停下车不知所云的时候，李师傅已经跑到我身边，只见他从兜里掏出一双崭新的白手套给我，说：“张经理，我看你这么冷的天你连个手套也不戴，就从店里拿了一双线手套你先凑活着戴上，天太冷了，不戴手套怎么骑车啊！”看着李师傅气喘吁吁的样子，我被感动的不知道该说什么好，连忙给道谢并坚持要给钱，而李师傅却坚决不要，他说：“张经理，你别客气，看你这么冷的天气还大老远的来我店里教我网上订货，我感谢你还来不及呢，说句实在话我家里的亲戚都没你来的勤。”望着他那憨厚的眼神，我心中涌起阵阵感激，此时此刻，我能做的只有一遍一遍的说谢谢！

截止目前我片区的网上订货覆盖面已经达到了100%，取得这样的成绩与客户的支持密不可分；我用真情的付出和诚挚的语言赢得了广大零售户的心，同时也展现了烟草公司客户经理的自我风采。

一名合格的客户经理，不仅要有实干精神，还要善于谋略；不仅要熟悉本单位的业务，还需要有丰富的综合知识；不仅要有一定的组织管理水平，还需要有良好的人际沟通能力。因此，我们必须认真领悟“源于客户需求，终于客户满意”的服务理念，从自身做起，增强自身的服务意识与水平，把对事业的情，对岗位的爱，奉献给每一位卷烟零售客户。只要能使我们的零售客户满意，我们所做的一切都心甘情愿。

我们有理想，所以我们自豪；我们有奋斗，所以我们快乐；我们有收获，所以我们幸福。新的时期给了我们新的机遇和挑战，我们更应该抓住机遇，只争朝夕，在工作中以“从严、从细、从实”的标准要求自己提高个人综合素质，为烟草事业的辉煌而努力。

谢谢大家！

文档为doc格式

## 诉讼服务演讲稿篇四

尊敬的各位领导，亲爱的各位同事：

大家早上好！

在一片忙碌紧张中送走了充实的xx[]在爆竹连连喜气洋洋中迎来了崭新的xx[]都说一年之际在于春，在这个春回大地，万象更新的季节里！我们军区军人服务社组织了学习社领导新年讲话及工作任务部署以及一系列员工职业技能学习培训！在短暂而又充实的培训学习中让我受益匪浅！这次培训，让我们对自己的工作岗位以及企业的优势资源有了更深刻的认识和了解，从而能更快的适应自己的工作岗位，充分发挥自己的主动性，在做好自己的本职工作的同时，充分利用好企业的优势资源，最大效果的为企业创造效益，服务社的快速发展也是我们个人的发展。下面我就自己的学习心得和大家做一个简单的分享！

首先，社领导的讲话让我深深的感动，非常感谢社领导给我们这样一个成长的平台，让我们在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能，使我懂得了很多，领导对我们的支持与关爱，令我们感受到人间的温情，在此我向服务社的领导以及全体同事表示衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，领导对我们的关心及对我们工作的肯定给了我们极大的精神鼓励和支持！也让我看到了我们所在企业的优秀和强大，这是我们作为一名服务社员工的骄傲！

其次，中国是一个有着五千年历史的文明古国，中华民族素来是一个温文尔雅，落落大方，谦恭礼让的文明礼仪之邦。华夏儿女的举手投足、音容笑貌，无不体现一个人的气质与素养！通过相关职业道德及礼仪规范的学习，让我更加感受到专业对我们工作的重要性！从古至今，从小到大我们就学习礼仪，生活工作中待人接物讲礼，礼尚往来，尊重别人就

是尊重自己！在我们服务行业里礼仪更是不可缺少的一部分！顾客从我们每个员工的礼仪上就可看出我们超市的形象！其中微笑能给人一种亲切、和蔼、热情的感觉，加上适当的敬语，会使顾客感到亲切。微笑服务可以使顾客的需求得到最大限度的满足。如今社会顾客除物质上的需求外，也要求得到精神上、心理上的满足。实践也证明，诚招天下客，客从笑中来；笑脸增友谊，微笑出效益！我们唯有微笑服务，因为顾客是“上帝”；笑要甜美亲切，因为顾客是“财富”；因此，通过培训学习，职业素质要求我们做到一到岗位，就把个人的一切烦恼、不安置于脑后，振作精神，微笑着为每一位顾客服务！人生的路.....漫长，犹如老鹰，改变是痛苦的，但是不变是更痛苦的！相信很多人也都看过老鹰的故事，开始一个更新的过程。我们必须把旧的习惯，旧的传统抛弃，使我们可以重新飞翔！

只要我们愿意放下旧的包袱，愿意学习新的技能，我们就能发挥我们的潜能，创造新的未来。

以宽容之心度他人之过：退一步海阔天空，忍一时风平浪静。对于别人的过失，必要的指责无可厚非，但能以博大的胸怀去宽容别人，就会让世界变得更精彩。

## 诉讼服务演讲稿篇五

演讲稿以发表意见，表达观点为主，是为演讲而事先准备好的文稿。在社会一步步向前发展的今天，演讲稿的使用频率越来越高，那么，怎么去写演讲稿呢？下面是小编收集整理的关于服务的演讲稿，欢迎大家分享。

尊敬的各位领导，亲爱的各位同事：

大家早上好！

在一片忙碌紧张中送走了充实的xx[]在爆竹连连喜气洋洋中迎来了崭新的xx[]都说一年之际在于春，在这个春回大地，万象更新的季节里！我们军区军人服务社组织了学习社领导新年讲话及工作任务部署以及一系列员工职业技能学习培训！在短暂而又充实的培训学习中让我受益匪浅！这次培训，让我们对自己的工作岗位以及企业的优势资源有了更深刻的认识和了解，从而能更快的适应自己的工作岗位，充分发挥自己的主动性，在做好自己的本职工作的同时，充分利用好企业的优势资源，最大效果的为企业创造效益，服务社的快速发展也是我们个人的发展。下面我就自己的学习心得和大家做一个简单的分享！

首先，社领导的讲话让我深深的感动，非常感谢社领导给我们这样一个成长的平台，让我们在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能，使我懂得了很多，领导对我们的支持与关爱，令我们感受到人间的温情，在此我向服务社的领导以及全体同事表示衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，领导对我们的关心及对我们工作的肯定给了我们极大的.精神鼓励和支持！也让我看到了我们所在企业的优秀和强大，这是我们作为一名服务社员工的骄傲！

其次，中国是一个有着五千年历史的文明古国，中华民族素来是一个温文尔雅，落落大方，，谦恭礼让的文明礼仪之邦。华夏儿女的举手投足、音容笑貌，无不体现一个人的气质与素养！通过相关职业道德及礼仪规范的学习，让我更加感受到专业对我们工作的重要性！从古至今，从小到大我们就学习礼仪，生活工作中待人接物讲礼，礼尚往来，尊重别人就是尊重自己！在我们服务行业里礼仪更是不可缺少的一部分！顾客从我们每个员工的礼仪上就可看出我们超市的形象！其中微笑能给人一种亲切、和蔼、热情的感觉，加上适当的敬语，会使顾客感到亲切。微笑服务可以使顾客的需求得到最大限度的满足。如今社会顾客除物质上的需求外，也要求得到精神上、心理上的满足。实践也证明，诚招天下客，客从

笑中来；笑脸增友谊，微笑出效益！我们唯有微笑服务，因为顾客是“上帝”；笑要甜美亲切，因为顾客是“财富”；因此，通过培训学习，职业素质要求我们做到一到岗位，就把个人的一切烦恼、不安置于脑后，振作精神，微笑着为每一位顾客服务！人生的路.....漫长，犹如老鹰，改变是痛苦的，但是不变是更痛苦的！相信很多人也都看过老鹰的故事，开始一个更新的过程。我们必须把旧的习惯，旧的传统抛弃，使我们可以重新飞翔！

只要我们愿意放下旧的包袱，愿意学习新的技能，我们就能发挥我们的潜能，创造新的未来。

以宽容之心度他人之过：退一步海阔天空，忍一时风平浪静。对于别人的过失，必要的指责无可厚非，但能以博大的胸怀去宽容别人，就会让世界变得更精彩。

## 诉讼服务演讲稿篇六

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！

我叫\*\*，来自大厅的一名普通员工，我演讲的题目是《餐饮服务》。

我店从7月份的开业到8月份的发展再到9月份的低落，我们有过艰辛，我们有过快乐，我们有过失落。但我们不会忘记，没有企业的发展，哪有小家的幸福，没有企业的辉煌，哪有事业的成就。酒楼与我们紧密相连，我们汇聚与此，不能仅限于把它当作谋生的手段，而更多的是以感恩的态度去面对它。服从领导，听从指挥，刻尽职守，无私奉献，把企业的利益放在最前线。受钓鱼钓的影响，我们不能决定今天酒楼能来多少客人，但我们能做到让来的客人满意，并成为我们

的回头客。

要把自己的工作做好并不是一容易的事，我们每天接触着一张张陌生的面孔，接触着各种身份的顾客，接触着不同性格的人，他们中间，有理解你的，有不理解你的，有素质好的，有素质差一点的，他们的要求，有我们能办到的，有我们不能办到的，而这些，都需要我们用自己的热情和优质的服务去完成。我们也是人，也有自己的个性和情绪变化，而无论怎样，我们都具有调节自己心态的强大能力，顾客高兴我高兴，顾客满意我满意，顾客的烦恼我解决，我认为顾客的事情无小事，自己的事情无大事。

我们没有豪言壮语，只有朴实无华的言行；没有光辉的事迹，只有平凡普通的工作；没有英雄的形象，只有忙碌的身影。但就是这朴实、平凡和忙碌中，充分说明了我们对事业的热爱和忠诚。我希望用我们的努力，用我们优质的服务，把这里打造成顾客的家园，顾客避风的港湾，顾客生命的加油站，把我们的企业经营得红红火火，让我们的明天更加辉煌！

我的演讲完毕！谢谢大家！

## 诉讼服务演讲稿篇七

大家好：我是来自烟柜组的xxx□每天的我总是在殷切盼望中、与顾客共同度过，用热情、真诚、爱心去满足顾客的需求。来到奥华已一年多，在于奥华共同成长的岁月中，我改变了许多，看到一个个顾客成为奥华的老顾客，忠实顾客，听到顾客对奥华的称赞，我非常的自豪。

我被我们的企业文化所吸引、所感染，对公司充满感激之情。工作中，服务好每一位顾客是我的责任和义务，让每一位顾客满意是我最大的心愿。上班时的我都是高高兴兴，我把烦恼留在家里，不允许个人的情绪影响工作，我用真诚和热情来迎接每一位顾客，顾客因此感受到快乐，我也会为此而快

乐。若是服务上销售上由于自身的原因出现了失误，要立刻给顾客道歉，快速的补救，在最短的时间内给顾客一个满意的答复。

5月3日是周日，一位顾客走到柜台前来说他是外地的来这看好友，要送两条烟，问我山东名烟有哪几种，那种卖的好，口味好，让我给介绍介绍，然后我一一作了介绍，最后他选中两种烟，让我帮他拿主意哪个好，我没有正面回答他的问题，只说两种卖的都很好，这是两种口味焦油量不一样。恰巧当时奥华搞活动抽奖，我给顾客详细介绍了此项活动，并预祝他中奖，顾客很高兴得到了这么多信息，立即买下了那两种口味的香烟，还对我说谢谢，其实工作中没有不满的顾客，只有不称职的服务，顾客总是容易感动的。

每天的我们在人来人往中度过，重复着同样的工作，接待着不一样的顾客，在每一位顾客身上都能学到很多东西。我爱我们的奥华，选择了这份工作也就是选择了服务，认真工作，和奥华一起进步，成长。为了我们奥华美好明天而共同努力！

我的演讲完毕谢谢大家！